

## 令和元年度東北電気通信消費者支援連絡会(第2回) 開催報告

- 1 開催日時 令和2年2月13日(木) 午後1時～午後4時30分
- 2 開催場所 宮城県仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第二合同庁舎 2階会議室
- 3 議事
  - (1) 東北総合通信局における消費者保護に係る取組  
(東北総合通信局 電気通信事業課)
  - (2) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
    - (ア)2019年度上半期消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果  
(総合通信基盤局 消費者行政第一課)
    - (イ)FVNO委員会の取組について  
(テレコムサービス協会 FVNO委員会)
  - (3) 電気通信サービスに係る相談等の状況  
(全国消費生活相談員協会)
  - (4) 消費生活センターからの相談事例に関する意見交換等
    - ① 前回会議案件
    - ② 相談事例に関する意見交換
  - (5) その他

### 4 相談事例に関する意見交換等の主な内容

#### (1) 質問事項

- ① 代理店届出制度に関して、総務省へ制度主旨と今後の運用、事業者へ代理店に対する指導等に関する質問が出された。
  - ア これまで行政が代理店の特定を行うのは難しかったが、特定が容易となり、代理店、行政、消費者にとっての効果が期待される制度であり、代理店の適切な業務の運用につながるもの。光卸等の代理店による電話勧誘については、契約前に説明書面を送付することが定められており、代理店番号の記載された説明書面の事前送付を厳格に指導する。(総務省)
  - イ 代理店に対して届出制度の遵守の徹底を図り、4月以降の説明書面には確実に代理店番号が記載される状況にある。早い時期に代理店に文書で通知、説明会を実施、12月末までに届出するように進捗管理を行い、代理店の届出が全て完了している。4月以降は、説明書面への印刷により、代理店番号が確実に入る。但し、一部はゴム印等での対応となる。(電気通信事業者)
  - ウ 光卸の電話勧誘において、現状として代理店から説明書面の事前交付がほとんど行われておらず、事業者から契約書面が届くだけである。この場合、契約書面に代理店番号の記載が無ければ、消費者、センターにおいても、代理店の勧誘に問題がある場合であ

っても、これまで同様に代理店が特定出来ず、届出番号の確認が担保されないのではないか。(消費生活センター)

② 電気通信事業法の改正による違約金の額の上限に関して、多くの方は、これまでの契約を含め、違約金の上限が 1,000 円になると思っている、各社の対応は如何に。

ア 昨年 10 月以降、電気通信事業法に適用した新プランを提供、旧プランの継続利用者への案内も十分に行っているところ。お客様が、全て 1,000 円と誤解されるとの懸念については、今後も店頭、カタログ等で、十分な周知に努める。(電気通信事業者)

## (2) 意見交換で取り扱った主な内容

### ① 光卸 高齢者への代理店による不適切な電話勧誘

#### ア 事例概要

- ・相談者 79 歳、女性。大手電話会社より安くなると言われ、説明もなく 2 ヶ月無料、その後有料となる不必要なオプションも契約させられていた。それまで 5 千円程度の料金が 1 万円以上になった。
- ・相談者 81 歳、女性。代理店から安くなると電話勧誘があり、断った。その後、代理店から書類が届いたが放置していたところ、回線使用料 13,000 円が滞っていると連絡があり、契約した覚えは無いと伝えたが、契約を承知した通話録音がある、違約金 36,000 円が必要と言われた。

#### イ 論点

- ・事業者を確認したところ、高齢者ではあるが、受け答えから適合性に問題は無かった、社内規定により音声記録の開示は出来ないとの返答であった。相談者は全く契約の内容を理解していない、今でも詐欺だと思っている状況にある。(消費生活センター)

#### ウ 事業者回答

- ・通話ログの内容を確認したが、受け答え、契約内容の変更について認識があったものと判断、契約に関しては問題が無かったと認識している。
- ・適合性の原則等からも、高齢者契約がクレームにつながる可能性が高いことを十分に認識している。今後は、高齢者用の資料を準備、丁寧、詳細に説明を行い、十分に契約内容について理解を頂く。

#### エ まとめ

- ・高齢者の契約を、一律に年齢で切ることが出来ない。安全だからと言って 80 歳以上の方へ一切の勧誘を行わないことにすれば、取引の世界から降ろしてしまうことになり、別の問題もあろう。高齢者への配慮は、きめ細やかに行う必要があり、事業者からすれば

非常にコストがかかる、コストとの見合いの問題もあるところ。今後も個別、具体的な案件について、関係者による協議を一步一步進めることが、今のところの進め方ではないかと思う。(進行役)

② 代理店による不適切な電話勧誘 (特商法対象となる事業者向けサポート・セキュリティ サービス、契約した覚えの無い事業者向けサービス等)

ア 事例概要

- ・相談者 67 歳、男性。3 ヶ月は無料と電話勧誘され、2 日後に解約を申し出たが、違約金が必要で、一旦払い込みを受けた後に口座に返金すると言われた。センターで確認したところ、事業者向けパソコンサポートの契約であった。
- ・相談者 56 歳、男性。代理店から、パソコンや通信環境に関する事業者向けサポートサービスの開通案内が届いたが、全く身に覚えの無い契約である。
- ・相談者 58 歳、男性。電話で料金が安くなると勧誘され、プロバイダ会社に変更にならないことを確認したのに、プロバイダが変更となった。また、説明なくサポートサービスに契約していた。

イ 論点

- ・50 代、60 代の方でも、代理店からの安くなりますよとの電話勧誘を受け、内容が理解出来ないまま契約を進めてしまう場合が多く、相談者は契約内容を理解していない。(消費生活センター)
- ・高齢者に限らず、しっかりした方でさえ、自分の契約内容・サービスについて、理解出来ていない。そもそもの勧誘自体に問題があるのではないか。(消費生活センター)
- ・契約した覚えのない事業者向けのサービスに関して、センターに同じ代理店に関する同様の相談が多く寄せられている。(消費生活センター)
- ・アナログ回線から光回線への勧誘を行った代理店が、数か月後に別の光コラボ事業者への契約の変更の勧誘を行っている、情報が流れているのではないか。(消費生活センター)
- ・高齢者のパソコンを利用していない世帯に、アナログ回線から光回線の勧誘を行い、更に光コラボへの勧誘が行われトラブルになっている。相談者が、転用番号を取得した覚えが無いのに、契約が行われている場合も多い。(消費生活センター)

ウ 事業者回答

- ・インターネットサポートやセキュリティサービスの場合、電気通信サービスの回線に紐づくものではなく、特商法によるクーリングオフの対象である。本件のサポートサービスや事業者向けのサポートサービスの勧誘に関しては、代理店による消費者の環境、ニーズのヒヤリング、お客様の契約意思の確認が不徹底であり、改めて課題として検討する。

- ・相談件数の多い代理店に関しては、洗い直して、指導を徹底する。事業者と光コラボの代理店が同じケースについて、複数契約することをとめることは出来ないが、代理店として知り得た情報の外への持ち出しを禁止しており、契約者、電話番号を連絡頂ければ、代理店に対して、通話記録の確認、厳格な指導、販売停止等の処分を行いたい。

## エ まとめ

- ・今回の代理店による電話勧誘の問題は大きく2点。ひとつは、電気通信サービス以外で特商法の対象、クーリングオフの出来るサービスか否か。もうひとつは、法人向け、事業者向けサービスを個人に勧誘、販売することをどう考えるかの問題となろう。電気通信事業法のガイドラインに法人契約の定義や個人商店の扱い等、明確に説明があるので、この部分について理解を深めておくことも大切である。（進行役）

## (3) 主な意見等

- 代理店届出制度に関しては、電話勧誘のトラブルが非常に多く、センターの指摘のとおり。行政の動きや事業者の対応等、今後も継続して注視すべきであり、実効性のある制度にすることが重要、引き続き、本会議において情報交換としたい。（進行役）
- 代理店が無理な契約をしてまで成果を上げなければならない状況を踏まえ、法律による規制ではなく、そもそも事業者側の努力が必要と思え、消費者の立場で検討を頂きたい。（消費生活センター）
- 高齢者の電話勧誘のトラブルに関して、単に年齢だけで切ることは難しい。代理店は説明義務、適合性の原則等含め、しっかりと履行すべき。その世帯のネット環境や利用状況を確認し、パソコンやスマートフォンを利用しない高齢者宅に光回線の契約が本当に必要か、考えて頂きたい。（消費生活センター）
- 一般的な回答となる旨の相談事例に関しては、相談対応時に相談員が事業者の関係部署に問合せを行っており、特定が出来るはずと思われた。一般論的な回答では、論点がぼやけ、残念に感じる。（消費生活センター）

以上